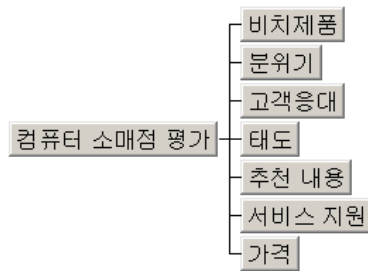


## 공급자 평가: 컴퓨터 소매점 평가

Infoworld는 미국에 있는 24개 소매 점포를 평가했다. Infoworld의 심사위원회의 위원들은 기업 컴퓨터 구매자로 가장해서 구매에 나섰다. 예상 구매자들은 리스트 관리, 재무 분석, 서신과 텔레 커뮤니케이션 등에 활용될 마이크로 컴퓨터 시스템을 조사하였다. 각 구매자는 시스템의 적합성과 가격, 판매사원의 응대, 판매자의 태도, 하드웨어와 소프트웨어 추천의 타당성, 비치되어 있는 하드웨어와 소프트웨어의 종류, 플러시 카펫과 룸 등 상점의 분위기, 판매 후 서비스와 지원 등의 관점에서 각 상점을 평가하였다. 7개의 판단 기준에 대하여 각 상점들을 뛰어남, 매우 좋음, 양호함, 부족함 등으로 평가하였다.

그러나 각각의 평가와 전반적 평가 사이에는 전혀 관계가 없거나 거의 관계가 없는 것으로 보였다. 이 모델은 요소들의 상대적 중요도와 평가를 통합하여 보다 합리적인 결과를 도출하기 위하여 개발되었다. 요소들의 상대적 중요도는 Ratings Mode를 활용하였으며 평가자 별로 평가 결과가 달랐다.



대안 평가 척도
뛰어남
매우 좋음
양호함
부족함

대안
소매점 1
소매점 2
소매점 3
소매점 4
소매점 5